

процесів в регіоні, зростання добробуту населення, тобто підвищення рівня соціально-економічного розвитку регіону в Світова практика свідчить, що туристський бізнес за прибутковістю й динамічністю розвитку поступається лише здобичі і переробки нафти.

Даний бізнес привертає підприємців з багатьох причин: невеликі стартові інвестиції, попит, що росте, на туристські послуги, високий рівень рентабельності і мінімальний термін окупності витрат.

На інвестиційну привабливість будь-якого регіону впливає ряд факторів:

- рівень соціально-економічного розвитку регіону;
- інвестиційна діяльність регіону;
- рівень розвитку туристичної сфери регіону (забезпеченість туристичними ресурсами, забезпеченість туристичною інфраструктурою, динаміка потоків туристів, тощо).

Туристська галузь регіону здійснює як безпосередній вплив на рівень розвитку регіону та рівень його інвестиційної привабливості, так і опосередкований – через багаторівневий ланцюжок факторів впливу, що утворює мультиплікативний ефект. Туристичний продукт є найважливішою частиною регіонального туристичного продукту і грає роль своєрідної візитної картки місцевості, стає її фірмовим продуктом.

1. Бондаренко М.П. Туристичний сектор економіки України: реалії та перспективи / М.П. Бондаренко // Економіка і прогнозування: [науково-аналітичний журнал]. – Київ, 2011. – № 1. – С. 104-119.

СУТНІСТЬ ТА КАТЕГОРІЙНИЙ АПАРАТ УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ ГОТЕЛЬНОМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Висоцька В.Г.

Науковий керівник – Богдан Н.М., канд. екон. наук, доцент

Важливою складовою сфери гостинності є готельне господарство. Розвиток вітчизняної та міжнародної сфери гостинності значною мірою пов'язується з рівнем матеріально-технічної бази, розгалуженістю та різноманітністю мережі, якістю обслуговування в готельному господарстві. Саме готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами. Управління ефективністю – багатогранна проблема, яка допускає використання різних підходів і концепцій. Задача Науковий керівника, перед яким постало питання підвищення ефективності діяльності підприємства, полягає саме в тому, щоб

вибрати підхід, який найбільш підходить умовам його підприємства, органічно вписати його в загальну систему управління.

На наш погляд, система управління ефективністю діяльності підприємства може бути представлена як складова трьох взаємопов'язаних елементів:

- етика результативності – організаційного контексту, культури та менталітету працівників, в рамках яких підприємство намагається досягти тих чи інших результатів;

- система контролю та управління результатами діяльності – систематичних процесів, процедур та методологічних підходів, які використовуються для оцінки результатів діяльності підприємства і зворотного зв'язку з метою їх покращання;

- система управління ефективністю персоналу – процесів та стимулів, що використовуються для досягнення максимального рівня віддачі від працівників.

Кожен з цих трьох елементів включає в себе ряд напрямків, які повинні бути тісно пов'язані між собою. Так, управління ефективністю персоналу включає параметри і критерії оцінки роботи працівників, процес розгляду результатів їх роботи, зворотній зв'язок та організаційні висновки. При цьому можна до нескінченності розглядати та вимірювати ефективність роботи співробітників, але, якщо результати цих вимірів прямо не пов'язати з заробітною платою та кар'єрним ростом, тобто з системою мотивації, то робота буде абсолютно неефективною. Етика високої результативності також формується під впливом ефективної системи мотивації та контролю, з чітким визначенням цілей та пріоритетів підприємства, чітким та однозначним розподілом повноважень та відповідальності.

Система управління результативністю діяльності підприємства, на наш погляд, має розроблятися в наступній послідовності:

- визначення системи показників або ключових показників ефективності (КПЕ), а також вивчення процесів та інформації, що забезпечить їх вимірювання та відслідковування;

- побудова механізму визначення цільових значень КПЕ;

- здійснення безпосередньо процесу управління – інтерактивного процесу постановки задач, планування роботи та оцінки результатів.

Ключовими показниками ефективності (КПЕ) прийнято називати обмежену кількість основних параметрів, які використовуються керівництвом для відстеження і діагностики результатів діяльності підприємства з наступним прийняттям управлінських рішень на їх основі.

Управління ефективністю діяльності (англійські терміни CPM, BPM, EPM) – це набір управлінських процесів (планування, організації

виконання, контролю й аналізу), які дозволяють бізнесу визначити стратегічні цілі й потім оцінювати й управляти діяльністю по досягненню поставлених цілей при оптимальному використанні наявних ресурсів. Це система керування, побудована на принципах керування вартістю бізнесу.

АНАЛІЗ МЕТОДІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ

Коленко В.Д.

Науковий керівник – Богдан Н.М., канд. екон. наук, доцент

Об'єктивна необхідність забезпечення відповідної якості в процесі проектування, постачання та здійснення послуги ініціює застосування у діяльності підприємств системи показників якості, яка дає змогу визначати та контролювати рівень якості.

Показники якості послуг – кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

В сфері послуг, та в туризмі зокрема, використовують наступні методи вимірювання якості.

Органолептичний метод ґрунтується на сприйнятті властивостей послуг та її складових за допомогою органів чуття людини. Користуючись цим методом, застосовують бальну систему оцінки показників якості, виходячи із стандартного переліку ознак (властивостей), які найповніше охоплюють основні якісні характеристики. Точність і достовірність цих значень залежить від здібностей, кваліфікації та навичок осіб, що їх визначають. Цей метод не виключає можливості використання деяких технічних засобів, які підвищують можливості органів чуття людини, наприклад, мікроскопа, мікрофону з підсилювачем тощо. За допомогою органолептичного методу оцінюються, а також визначаються ергономічні та естетичні показники. Виходячи із специфічних особливостей туристської послуги, цей метод використовують лише для оцінки окремих складових комплексної туристської послуги (наприклад, харчування).

Розрахунковий метод передбачає обчислення значень параметрів якості продукції, послуг, отриманих іншими методами. Числові значення показників якості розраховуються на основі встановлених теоретичних та емпіричних залежностей. Використовуються правила складної математичної статистики.

Залежно від джерела інформації методи оцінки якості поділяються на традиційний, експертний, соціологічний.